

**SPEECH STYLE OF MALE AND FEMALE CUSTOMERS  
IN MAKING COMPLAINTS AT TELKOM INDONESIA  
BANYUWANGI**

**THESIS**

**BY  
GUSTI PINANDHITA ARIFIN  
NIM. 115110101111010**



**STUDY PROGRAM OF ENGLISH  
DEPARTMENT OF LANGUAGES AND LITERATURE  
FACULTY OF CULTURE STUDIES  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
2015**

## ABSTRACT

Arifin, Gusti Pinandhita. 2015. **Speech Style Analysis Based On Gender In Customer's Complaints of Telkom Indonesia Banyuwangi**. Study Program of English, University Brawijaya. Supervisor: Isti Purwaningtyas; Co-Supervisor: Istiqomah Wulandari.

Keywords: speech style, gender, complaint, Telkom Indonesia

Language is the most important part of the society to communicate. The way or style when people speak is called as speech style. The writer conducted a study about speech style used by the customers of Telkom Indonesia Banyuwangi when they complain to the customer service. The purposes of this study are to investigate the types of language styles used by male and female customers when they complain their problems and the possible reasons behind the language styles used by the customers of *Telkom Indonesia Banyuwangi*.

This study used qualitative approach in purpose to the use of clear and systematic description about the data being observed. Descriptive study in textual analysis is used in this study to analyze the conversation of the customers Telkom Indonesia Banyuwangi

This study found that there were three kinds of speech style used by male and female customers of Telkom Indonesia Banyuwangi, such as formal style, consultative style and casual style. The data showed that the most dominant style used by the customer was casual style. This study found that only male customer who used formal style when they delivered their complaints, while female customers did not use it. This study also found there were four reasons behind certain styles used, such as social background, age of addressee, speech convergence and speech divergence. Social background and age of the addressee became the most dominant reasons used by the customers of Telkom Indonesia Banyuwangi.

The writer hoped that this study can be the guidance for the next researchers who want to conduct the same study. The writer also suggested to the next researchers to conduct researches about speech style in different features or objects.

## ABSTRAK

Arifin, Gusti Pinandhita. 2015. **Analisis Ragam Bahasa Berdasarkan Gender dalam Komplain Pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi**. Program Studi Sastra Inggris, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing (I): Isti Purwaningtyas; (II) Istiqomah Wulandari.

Kata kunci: ragam bahasa, gender, komplain, Telkom Indonesia.

Bahasa merupakan bagian terpenting dalam masyarakat untuk berkomunikasi. Cara atau ragam saat orang berbicara disebut ragam bahasa. Penulis membuat sebuah studi tentang ragam bahasa yang digunakan oleh pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi ketika mereka komplain ke pelayanan pelanggan. Tujuan dari studi ini adalah untuk menginvestigasi tentang macam ragam bahasa yang digunakan pelanggan pria dan wanita ketika mereka mengadakan masalah mereka dan kemungkinan alasan dibalik ragam bahasa tertentu yang digunakan oleh pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi.

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan agar deskripsi data yang diteliti menjadi jelas dan sistematis. Studi deskripsi secara tekstual digunakan untuk menganalisa percakapan dari pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi.

Studi ini menemukan bahwa terdapat tiga macam ragam bahasa yang digunakan oleh pelanggan pria dan wanita Telkom Indonesia Banyuwangi antara lain ragam formal, ragam konsultatif, dan ragam kasual. Ragam yang paling dominan yang digunakan oleh pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi adalah ragam kasual. Studi ini menemukan bahwa hanya pelanggan pria yang menggunakan ragam formal ketika mereka menyampaikan keluhan mereka, sedangkan pelanggan wanita tidak menggunakannya. Studi ini juga menemukan bahwa ada 4 alasan dibalik penggunaan ragam bahasa tertentu, antara lain latar belakang sosial, usia dari penerima, konvergensi bahasa dan perbedaan bahasa. Latar belakang sosial dan usia dari penerima menjadi alasan yang paling dominan yang digunakan oleh para pelanggan Telkom Indonesia Banyuwangi.

Penulis berharap studi ini bisa menjadi pedoman untuk para peneliti selanjutnya yang ingin meneliti studi yang sama. Penulis juga menyarankan untuk para peneliti selanjutnya untuk membuat penelitian tentang ragam bahasa dalam sarana atau objek yang berbeda.

## REFERENCES

- Ary, Donald., Jacobs, Lucy Cheser., & Sorensen, Christine (2010). *Introduction to research in education 8<sup>th</sup> edition*. California, USA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Chaer, A. and Agustina, L. (2004). *Sosiolinguistik: Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chambers, J. K. (2002). *Dynamics of Dialect Convergence*. Blackwell Publishing Ltd.
- Halliday, M. A. K. and Hasan, R. (1976). *Cohesion in English*, London: Longman Press.
- Holmes, J. (2001). *An Introduction to Sociolinguistics*. New York: Longman.
- Holmes, J. (1992). *An Introduction to Sociolinguistics. 1<sup>th</sup> Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited
- Joos, M. (1967). *The Five Clocks: A Linguistic Excursion into the Five Styles of English Usage*. A Harbinger Book. New York: Harcourt Brace and World.
- KBBI. (2012) *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Retrieved March 27<sup>th</sup>, 2015 from <http://KBBI.web.id/>
- Keraf, G. (1991). *Tata Bahasa Rujukan Bahasa Indonesia*. Jakarta: P.T. Grasindo.
- Kridalaksana, H. (1981). *Beberapa Ciri Bahasa Indonesia Standart, dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra*. 1<sup>st</sup> Edition. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Depdikbud.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. In J. Verschueren & M.

- Bertucelli-Papi (Eds.), *The pragmatic perspective*. (pp. 195-208). Amsterdam: John Benjamins.
- Pamungkas, F. D. (2014). *Speech Style of Joko Widodo in Indonesian Young Changemaker Summit (IYCS) Speech 2012*. Unpublished S1 Thesis. Malang: Universitas Brawijaya.
- Renkema, J. (1993). *Discourse Studies: An Introductory Textbook*. Netherland: John Benjamin Publishing Company.
- Sauer, M. (2000). *Complaints: a cross-cultural study of pragmatics strategies and linguistic forms*. Paper presented at AAAL Conference, Vancouver, Canada.
- Septianto, W. C. (2012). *A Sociolinguistics Study on the Differences between Males and Females Status Updates in Facebook*. Unpublished S1 Thesis. Malang: Universitas Brawijaya.
- Telkom Indonesia. (2014). *Tentang Telkom*. Retrieved January 7<sup>th</sup>, 2015, from <http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/>
- Wardhaugh, R. (2006). *An introduction to sociolinguistics*. 5<sup>th</sup> Edition. United Kingdom: Blackwell Publishing Ltd.
- Vanfossen, Beth. (2001). *Gender differences in communication*. ITROW's Women and Expression Conference.
- Yule, G. (2006). *The study of language*. Third Edition. United Kingdom: Cambridge University Press.